



## **Følelsesarbejde med asylsøgende børn**

### **En analyse af særlige eller almindelige dilemmaer i professionelt velfærdsarbejde**

Moldenhawer, Bolette

*Published in:*  
Tidsskrift for professionsstudier

*Publication date:*  
2018

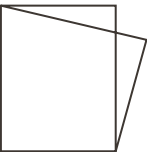
*Document version*  
Også kaldet Forlagets PDF

*Document license:*  
[CC BY-ND](#)

*Citation for published version (APA):*  
Moldenhawer, B. (2018). Følelsesarbejde med asylsøgende børn: En analyse af særlige eller almindelige dilemmaer i professionelt velfærdsarbejde. *Tidsskrift for professionsstudier*, Årg. 14(27), 22-32. [3].  
<https://tidsskrift.dk/tipro/article/view/110400>

# Følelsesarbejde med asylsøgende børn

En analyse af særlige eller almindelige dilemmaer i professionelt velfærdsarbejde



Bolette Moldenhawer, lektor, ph.d., Afdeling for Pædagogik, Institut for Medier, Erkendelse og Formidling, Københavns Universitet

Artiklen er emnemæssigt motiveret af en voksende interesse for at beskrive og forstå sociale og følelsesmæssige udfordringer og kompetencekrav på tværs af centrale fagfolk i velfærdsstaten (socialrådgivere, pædagoger, skolelærere, sygeplejersker, fængselsfunktionærer og plejehjemsansatte). Med udgangspunkt i en konkret pædagogisk praksis er formålet at analysere, hvordan følelser indgår i det professionelle arbejde med asylsøgende børn. Analysen er informeret af Erving Goffmans teori om social samhandling og Arlie Russell Hochschilds teori om følelser og følelseshåndtering og fokuserer på hovedområderne: at aflæse og indleve sig i børnenes følelser, at ville de her børn og det her arbejde samt kollegialt følelsesarbejde. Formålet er dernæst at åbne op for en diskussion af modstridende følelsesmæssige krav og dilemmaer i det offentlige omsorgs- og velfærdsarbejde mellem ikke at være for følelsesmæssigt involverede og alligevel professionelt empatiske.

**Indledning**  
*”[D]et er jo nok rigtigt, at man er nødt til at parkere sine følelser et eller andet sted. Det er man nødt til. Men på den anden side skal man jo heller ikke være kolde, så man virker som kolde over for dem, det skal man jo heller ikke. Det kan jo hurtigt gå over og blive det andet, så det er nok lige en balance man skal finde. Og det kan heller ikke nytte noget, at man tager det med hjem, for så kan man jo ikke sove om natten”* (pædagog, skole B).

Pædagogen, der udtaler sig, er ansat på en almindelig folkeskole (nedenfor benævnt som skole B), men arbejder til daglig i en særlig tilrettelagt klasse med asylsøgende børn. De asylsøgende børn og deres familier bor på et asylcenter tæt på skolen med en kapacitet på 100 beboere.

Pædagogen beskriver, hvordan hun i arbejdet med asylsøgende børn bestræber sig på at finde en passende

balance mellem at handle professionelt i det, der for hende opleves som en følelsesmæssig vanskelig situation. En situation, der bl.a. opstår i kraft af at børnene befinder sig i en midlertidig position som asylansøgere og som for personalet betyder, at de arbejder ud fra en præmis om, at de ikke ved ”hvad [børnenes] skæbne bliver”. Mens pædagogens udtalelser kan ses i lyset af, hvordan hun personligt påvirkes af ”asylbørnenes skæbne”, genfindes den følelsesmæssige udfordring, der handler om at lægge afstand mellem én selv og børnene i en lang række studier af velfærdsprofessionelt arbejde (se fx Andersen 2018; Faber, Jensen og Prieur 2016).

Argumentet på tværs af disse studier er, at interessen for at undersøge velfærdsarbejdets følelsesmæssige udfordringer er proportional med en voksende opmærksomhed på de processer i det offentlige omsorgs- og velfærdsarbejde, der angår ”de kropslige

og følelsesmæssige tilblivelsesprocesser, der finder sted mellem mennesker” (Hjort 2013:86). Argumentet er ydermere, at når evner til kommunikation og følelseshåndtering får en markedsværdi i arbejdslivet, stilles der i stigende grad krav til medarbejdere om at kunne aflæse og indleve sig i andre menneskers situation og emotionelle tilstand og samtidig selv have tilstrækkelig kontrol over egne følelser til at kunne bevare overblik og handlekraft (Bloksgaard og Prieur 2016:118).

Emnemæssigt er artiklen motiveret af den voksende interesse, der i pædagogiske sammenhænge er for at beskrive og forstå følelsesmæssige forhold. Med udgangspunkt i en konkret pædagogisk praksis er formålet at analysere, hvordan følelser indgår i det professionelle arbejde med asylsøgende børn, samt hvilke regler for følelseshåndtering der gøres gældende i det, der af personalet opfattes som en særlig kontekst. Formålet er dernæst at analysere, hvordan

følelsesarbejde i en specifik asylpædagogisk kontekst indgår i og åbner op for en almen forståelse af balancen i det offentlige omsorgs- og velfærdsarbejde mellem ikke at være for følelsesmæssigt involverede og alligevel professionelt empatiske.

**Den emotionelle vending i professionelt velfærdsarbejde**  
Det voksende krav til sociale og følelsesmæssige færdigheder i velfærdsarbejdet skal ses i sammenhæng med de sidste årtiers ændrede vilkår for det professionelle arbejde på tværs af centrale fagfolk i velfærdsstaten (socialrådgivere, pædagoger, skolelærere, sygeplejersker, fængselsfunktionærer og plejehjemsansatte). I en lang række empiriske studier på tværs af disse fagfolk er de paradoksale rammer i velfærdsstaten påvist (fx Andersen 2018, Järvinen og Mik-Meyer 2012; Osgood 2010; Prieur 2010). På den ene side nye velfærdsidealiser hvor ansvaret lægges over på den individuelle

# Når følelser på den måde får karakter af noget, der i velfærdsarbejdet skal investeres i og håndteres, opstår der et ofte beskrevet dilemma mellem personligt engagement og professionel distance.



medarbejder med fokus på selvstyring, frigørelse og selvudvikling hos brugerne. På den anden side en indførelse af nye styringsformer med tiltagende fokus på kontrol og standardisering i professionsarbejdet. Dilemmaet for fagfolk i velfærdsstaten er at håndtere disse nye krav i arbejdet som følge af, at den velkendte rolle som ekspert og beslutningstager erstattes af en anderledes rolle som facilitator.

I takt med at det professionelle arbejdsfelt er blevet både mere omfattende og også mere diffust, er argumentet ydermere, at de professionelle i mange tilfælde forventes at involvere deres personlighed i borgerkontakten (Järvinen og Mik-Meyer 2012:21). I de tilfælde, hvor de professionelle forventes at involvere sig i følelsesarbejde, drejer det sig på den ene side om, hvordan de bruger deres egne følelser (empati, engagement, entusiasme)

i arbejdet med borgerne. På den anden side om hvordan de klæder sig professionelt på til at kunne fokusere på borgernes følelser og individuelle ressourcer og via personlig indlevelse bidrage til borgernes positive selvudvikling. Når følelser på den måde får karakter af noget, der i velfærdsarbejdet skal investeres i og håndteres, opstår der et ofte beskrevet dilemma mellem personligt engagement og professionel distance.

I 2016 udgiver *Dansk Sociologi* et dobbelt temanummer med titlen: *At kunne begå sig – sociale og emotionelle kompetencer*. Mens formålet i temanummeret er at undersøge, hvilken rolle sociale og følelsesmæssige færdigheder spiller i nutidens arbejds- og institutionsliv, er baggrunden en iagttaget tendens til, at der i velfærdsarbejde sker en skærpelse af krav til personlige egenskaber og evner,

måske endda i en sådan grad "at de har karakter af en form for kropsliggjort kapital i Bourdieus forstand" (Faber, Jensen & Prieur 2016:5). I forlængelse af en forståelse af professionalisme, der i almindelighed er defineret ved "at den forudsætter tilegnelse af specialiseret viden og færdigheder, at man kan leve op til en stabil høj kvalitet, og at man magter at regulere sit eget selv, så det følger høje og entydige krav om faglig autonomi" (Andersen 2018:174), er artiklens formål i det følgende at udforske rammerne for, hvori et professionelt følelsesarbejde består.

**Undersøgelsens empiriske materiale og analytiske greb**  
I den udvalgte kommune, hvor undersøgelsen er gennemført, er undervisningen af asylsøgende børn fordelt på to folkeskoler. Begge skoler er fysisk placeret i tæt afstand til de to centre, hvor børnene er bosat. Mens skole A

har erfaringer med asylsøgende børn siden 2010, har skole B haft asylsøgende børn siden november 2015. På begge skoler er børnene placeret i særlige klasser inddelt efter alder og niveau.<sup>1</sup> På skole A er asylklasser efter personalets ønske fysisk adskilte fra skolens almindelige klasser, inklusiv med eget lærerværelse, hvorimod skole Bs asylklasser er fysisk integreret med skolens øvrige klasser.

Den empiriske undersøgelse, der blev gennemført i foråret 2017, består af interviews med lærere og pædagoger, centerledere og forvaltningschefer.<sup>2</sup> Jeg foretog fire interviews på henholdsvis skole A (en lærer/teamleder, en pædagog og to lærere) og skole B (en lærer/skoleleder, to pædagoger og en lærer). Følgende temaer indgik i interviewene: organisatoriske og økonomiske rammer (herunder samarbejdsformer og -relationer), professionelle rammer (herunder faglige og personlige tilgange til arbejdet), didaktiske rammer (herunder overvejelser om arbejdets indhold og tilrettelæggelse) og interaktionsformer (herunder overvejelser om forholdet mellem nærhed og distance).

Datamateriale består derudover af deltagende observationer gennemført på skolerne (to hele dage på hver skole) med en opmærksomhed på: 1) indretning af klasseværelset, 2) adfældsregler i klassen og 3) aktiviteter og elevdeltagelse. Jeg fulgte medarbejdernes arbejdsopgaver i og uden for klasseværelset, og jeg iagttog, hvordan deres forhold var til både børn og kolleger, hvad de sagde, og hvad de gjorde, og jeg spurgte ind til, hvordan de oplevede situationer, interaktioner og funktioner.

Den analytiske opmærksomhed er på, hvordan og i hvilke situationer følelser indgår i og kommer til udtryk i de ansattes bestræbelser på at interagere professionelt med asylsøgende børn. Ud fra et interaktionistisk perspektiv skal analysen svare på, først hvordan personalet klæder sig på til at registrere børnenes følelser, dernæst hvordan personalet bevarer kontrollen over egne følelser, og endelig hvordan det professionelle følelsesarbejde begrundes strategisk såvel individuelt som kollegialt. Mens undersøgelsens interaktionistiske perspektiv er informeret af Erving Goffmans teori om social samhandling, hvilket han definerer som: "Social samhandling kan afgrænses snævert som det der udelukkende kommer til udtryk i sociale situationer, dvs. miljøer hvor to eller flere individer befinder sig i hinandens responsive nærvær" (Goffman 2004:283), er analysen af professionelt følelsesarbejde informeret af Arlie Russell Hochschilds teori om følelser og følelshåndtering (1979; 2012).

Under social samhandling opstår der ifølge Goffman en "samhandlingsorden", dvs. en velordnet struktur der følger sine egne regler (2004:290). Til at belyse den orden, der eksisterer, og som man træder ind i og arbejder på at opretholde, anvender Goffman en række dramaturgiske begreber, herunder begrebet *indtryksstyring*, som skal informere analysen af hvilke udtryksformer, der bruges til at fastholde, udtrykke og vedligeholde en bestemt definition af situationen.

Analysen suppleres med Hochschilds teori om følelser og følelsesarbejde, der i forlængelse Goffmans dramaturgiske tilgang har interesseret sig for den

del af arbejdet, som kræver særlige følelsesudtryk og følelshåndtering (Hochschild 1979; 2012). Mens Goffmans opmærksomhed ifølge Hochschild er på de ydre (og synlige) tegn på følelshåndtering i sociale samspilshandlinger, er hendes ærinde at supplere med et begreb om følelser, der fokuserer på det indre følelsesarbejde, og som tilsvarende udvider Goffmans begreb om 'aktører uden psyke' med et begreb om 'aktører med psyke' (Hochschild 2012).

Udgangspunktet for analysen nedenfor er, at følelser beskrives som en orienteringssans, der kommunikerer information, udtrykker mening og koordinerer samhandling. I analysen af følelser som orienteringssans indfører Hochschild en skelnen mellem dybe følelser og overfladiske følelser. Mens dybe følelser kræver, at personen udtrykker, hvad vedkommende egentlig føler i situationen, og hvor personens eget selv er involveret, er overfladiske følelser mindre personligt krævende og orienteret mod at personen tilpasser sine følelser til situationen i overensstemmelse med situationens regler (Hochschild 2012:89-91). I analysen af dybe versus overfladiske følelser skelner Hochschild tillige mellem følgende tre teknikker: kognitive teknikker, dvs. indre tegn på følelser, fx ikke at lade sig bemærke af at man føler sig såret, kropslige teknikker, dvs. ydre tegn på følelser, fx at trække vejret roligt hvis man bliver utryg og usikker, og ekspressive teknikker, dvs. en kombination af indre og ydre tegn på følelser, fx at fremvise en ydre positiv følelse (fx et smil) som dække over (eller omvendelse af) en indre negativ følelse (Hochschild 1979:561-62).

**Professionelt følelsesarbejde med asylsøgende børn**  
Teorien fungerer som begrebsapparat i analysen af professionelt følelsesarbejde med asylsøgende børn, og jeg perspektiverer til de kognitive, kropslige og ekspressive strategier, som personalet benytter sig af. I analysens fokuserer jeg på tre hovedområder: *at aflæse og indleve sig i børnenes følelser, at ville de her børn og det her arbejde* samt *kollegialt følelsesarbejde*. Herefter åbner jeg op for en diskussion af modstridende følelsesmæssige krav og dilemmaer i det offentlige omsorgs- og velfærdsarbejde i almindelighed.

*At aflæse og indleve sig i børnenes følelser*  
Det pædagogiske arbejde med asylsøgende børn kredser om at skabe en almindelig, tryk og meningsfuld hverdag i skolen. Til forskel fra erfaringer med at arbejde i normalområdet, gør det en forskel for personalet, dels at skulle håndtere interaktioner med børn der befinder sig i en særlig og midlertidig venteposition, dels at skulle operere med løbende og uforudsete ind- og udskiftninger af børn (Moldenhawer 2017; Moldenhawer og Ruskjær 2017). Arbejdsmæssigt betyder det en særlig opmærksomhed på at kunne registrere og iagttage børnenes følelser og behov, herunder at kunne aflæse og indleve sig i børnene som individer i egen ret, og samtidig bevare en personlig distance i form af ikke at blive for engageret i børnenes situation (og skæbne). Når personalet beskriver deres praksis med at kunne aflæse og indleve sig ind i børnene som individer i egen ret, drejer det sig især om evnen "til at spotte, når der er én, der ikke har det så godt", hvilket i udvidet forstand handler om "evnen til

se", om "indsigt og empati" og om evnen til "det der med den der arm og lige den der på ryggen, [og] sådan det går nok".

Der er i materialet mange eksempler på, hvordan personalet qua en situationel opmærksomhed på børnene enkeltvis anvender forskellige former for indtryksstyring, der kræver et strategisk følelsesarbejde og følelseskontrol. I eksemplet nedenfor har den yngste gruppe børn idræt i hallen med klassens lærer og pædagog. Børnene følges til og fra hallen i en afstand på 7-8 minutter, og de voksne gør meget ud af at forklare mig, at turen frem og tilbage også går ud på at lære børnene at færdes trygt i trafikken.

*Børnene kommer ind i hallen og ved besked om, at de skal sætte sig på række langs scenen, mens læreren forklarer dagens program. I stedet for at sætte sig på række, går en elev alene hen til den modsatte væg og sætter sig. Pædagogen forsøger at snakke med eleven, men kalder efter 5 minutter på elevens bror, der forklarer at eleven ønsker at være alene. Efter 20 minutter, går pædagogen tilbage til eleven, og de går sammen ud i omklædningsrummet. Efter ca. 10 minutter kommer de tilbage i salen, og eleven er med i timens sidste stopdans leg* (observationer, skole A).

Den pågældende observation er et eksempel på en situation, hvor pædagogen har sin opmærksomhed på at tilgodese barnets behov, samt vurdere hvad der af hensyn til barnets følelser er mest hensigtsmæssigt. Observationen er samtidig et eksempel på et mønster, som genfindes i lignende situationer med følelsesmæssigt sårbare børn, dvs. et mønster hvor personalet af hensyn til

de sårbare elevers tryghedsfølelse indtager kammerater og/eller søskende i interaktionen med disse. Via et kropsligt strategisk blik på børnenes ydre følelser handler personalet i situationer som disse ud fra en forestilling om, at der foregår noget i børnenes indre liv, som de hverken har følelses- eller erfaringsmæssige forudsætninger for at kunne indleve sig i.

I andre situationer, der vedrører "evnen til at se" indgår beskrivelser af, hvordan ydre tegn på børnenes følelser iagttages og håndteres, fx tristhed når pædagogen siger uddybende: "jeg har kunnet se på ham hele dagen, at han har set sur ud, det var en af drengene der sloges i middagspausen (...) jeg vil gerne lige snakke med dig, for jeg kan se, at du er så sur og så ked af det i dag, hvad er der galt med dig?". Dernæst beskrives ydre tegn på børns følelser i form af fx angst og utryghed. Om dette udtrykker en lærer i skole A følgende:

*Kan du huske ham, der sidder tæt ved mit bord, da han kom den første dag, så kunne man ikke komme tæt på ham. Hvis de andre børn bare kom til at røre ham en lille smule, ikke med vilje, men bare gik forbi, så havde han knytnæverne oppe og var ved at eksplodere. Og nu har han været her i tre uger og er allerede faldet meget til ro fra det, han var. Men han har stadig brug for, at jeg sidder ved ham til morgensang. [for] der er rigtig mange børn. Så jeg holder virkelig om ham, så der ikke kommer nogle for tæt på ham.*

En lignende situation udspiller sig i et frikvarter, hvor lærer/teamleder i skole A samtaler med et barn, der er blevet tilbage i klassen. Teamlederen

Ud fra et interaktionistisk perspektiv skal analysen svare på, først hvordan personalet klæder sig på til at registrere børnenes følelser, dernæst hvordan personalet bevarer kontrollen over egne følelser, **og endelig hvordan det professionelle følelsesarbejde begrundes strategisk såvel individuelt som kollegialt.**



er bekendt med, at drengens forældre netop har fået afslag på en asylansøgning, og da en kammerat åbenbart har meddelt eleven, at han skal til Iran i morgen, er han mut, angst og bekymret. Læreren snakker fortroligt med ham om, hvad der er sket, at han ikke skal være bekymret, at han ikke skal gå og være bange, at han skal sige, hvis der er noget, han er ked af, og endelig at han skal være glad for at komme i skole (observationer, skole A).

Fælles for de beskrevne situationer er, at personalet hverken har personlige eller følelsesmæssige forudsætninger for at kunne indleve sig i børnenes dybe følelser. Uden derved at engagere sig med dybe følelser kan personalets interaktioner med børnene forstås som

udtryk for, at de bevarer en professionel distance til deres personlige følelser for at kunne udtrykke den rigtige stemning i forhold til børnene. De omtalte sociale og emotionelle kompetencer til at iagttage og håndtere børnenes indre og ydre følelser kan ydermere forstås i sammenhæng med såvel kognitive som kropslige teknikker, dvs. på den ene side (kognitive) teknikker der sigter mod at beskytte børnene mod indre tegn på kontroltab (fx "knytnæver og eksplosion"), og på den anden side (kropslige) teknikker der sigter mod at vende børnenes ydre tegn på angst til noget positivt.

*At ville de her børn og det her arbejde*  
"Jeg synes, at der skal en lidt speciel viden for at kunne arbejde på det område, så jeg er ikke fortaler for, at

asylbørnene bare skal ind i de danske klasser med det samme" (lærer, skole A).

Udtalelsen betoner en fremherskende opfattelse hos personalet om, at man skal være en særlig slags (fag)person for at kunne udholde arbejdets følelsesmæssige, sociale og personlige udfordringer. Læreren, der udtaler sig ovenfor, er uddannet andetsproglærer, og for hende består den faglige kompetence i at kunne kombinere en andetsprogsdidaktisk tilgang med evnen til såvel at "være omstillingsparate og få det bedste ud af det" som at "man bruger sig selv som person", for som læreren forklarer uddybende "[j]eg tror også det er, det er ikke alle, der vil det her arbejde, eller vil kunne det. For det er meget hårdt. Det med at sige velkommen og farvel. Det er



Det kollektive samarbejde medtænkes således i sammenhænge, hvor nogle kolleger er bedre end andre til at kunne vedligeholde en passende definition af situationen.



bare en del af det. Og stadig komme så tæt på barnet, at du kan give dem den kærlighed, de har brug for”.

For andre personaler er det i særdeleshed de personlige og følelsesmæssige aspekter ved arbejdet, der favoriseres. Her beskrives ”udfordringen ved at lære de her børn at kende” som en kompetence, der i almen forstand er forbundet med en faglig identitet som pædagog. Udo­ver at pædagogen ”elsker at arbejde med mennesker”, er arbejdet med asylsøgende børn desto mere personligt udfordrende, ud fra begrundelsen ”at arbejde med mennesker, der er mangfoldige og mennesker, der ikke altid er som alle andre”. Om at ville de her børn og det her arbejde uddybes på følgende måde:

*Jeg kan godt lide udfordringen i at lære de her børn at kende og udfordringen i, selv om der er en stor sprogbarriere, at jeg bruger mig selv, og jeg bruger mit kropssprog, at jeg bruger mit smil, at jeg bruger min varme, det er nok det,*

*jeg rigtig godt kan lide ved at arbejde med de her børn* (pædagog, skole A). Oplevelser af ”at man skal ville den her opgave, man skal virkelig finde det interessant og motiverende at arbejde med den her elevgruppe” genfindes i Christian S. Hansens (2014) studie af socialarbejderes beskrivelser af deres fag, deres faglige smag og afsmag og af fagets særegen­hed. Særligt i forhold til fortællinger om ’den første tid’ i arbejdet genfindes en oplevelse af ”at blive en anden” (ibid. 187), at ”den succesfulde indtræden er præget af nogle relativt voldsomme oplevelser, der er tæt knyttet til beskrivelsen af selve arbejdet som hårdt” (ibid. 189), ”at man skal være en bestemt støbning for at kunne holde ud at være her” (ibid. 189), at man ”besidder ’den rette ånd’ – kan tale det rigtige sprog, har den rigtige indstilling mv.” (ibid. 191). For socialarbejdere kræver arbejdet tilsvarende, at de bruger sig selv på en særlig måde, der især handler om evnen til at kunne håndtere en såvel fysisk/

krops­lig som følelsesmæssig relation til børnene. Forskellen er imidlertid, at mens især den fysisk/kropslige relation til børnene i asylarbejdet håndteres i form af et knus, kram eller smil, dvs. en ekspressiv strategi for at fremsætte det rette udtryk af hensyn til børnenes tryghed, er den fysisk/kropslige relation til ’udsatte’ børn og unge i det sociale arbejde også præget af situationer med fysisk magtanvendelse, primært med det formål at beskytte personalet selv mod eventuelle overgreb.

I forhold til at engagere sig i børnene uden at blive for engageret handler det for personalet om at vurdere, hvornår og i hvilke situationer man som professionel forventes at have tilstrækkelig kontrol over egne følelser til at bevare overblik og handlekraft. I det indledende citat har pædagogen i kraft af at engagere sig med (overfladiske) følelser der er mindre personligt krævende lykkes med at bevare en professionel distance til at skulle håndtere børnenes

midlertidige position som asylansøgere. Til gengæld er personalet mere tilbøjelige til at involvere sig med dybe følelser, når de om ”at ville de her børn og det her arbejde” udtaler sig i stærke vendinger om at (bytte)værdien af at engagere sig personligt med asylsøgende børn er, at ”de [børnene] giver også mig rigtig meget på alle mulige måder” (lærer, skole A). Til sammenligning argumenterer Hansen for, at specielt i det socialpædagogiske arbejde er der en særlig etos, at ”her sætter man sig selv til side” (Hansen 2014:191), som er desto mere krævende at investere sin person i, idet arbejdet ’tager’ mere end det ’giver’, da ”de [børnene] knalder sugerør i deres pædagoger og så suger de, og de giver ikke ret meget igen” (ibid. 190-91).

*Kollegialt følelsesarbejde*  
Kollektivt følelsesarbejde indgår som en vigtig ressource i det pædagogiske arbejde i almindelighed og i asylarbejdet i særdeleshed. Merete Monrad (2016) har undersøgt kollektivt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner, og ifølge hende beskrives evnen til at skabe positive følelser hos kolleger både som betydningsfuld i sig selv, men tillige for institutionen som helhed (se endvidere Moesby-Jensen og Schjellerup Nielsens 2015 for en analyse af kollektivt følelsesarbejde blandt socialrådgivere). Teoretisk forstås dette som en form for kollektiv emotionel kapital, der er til stede i et medarbejderteam, og som aktiveres i det ærinde at skabe en gensidig positiv stemning i teamet. Med andre ord en stemning der både lever op til medarbejdergruppens værdier om det gode arbejde og fremelsker det faglige arbejde med brugerne. Monrad skelner mellem tre former for kollektivt følelsesarbejde, dels at have den rette

motivation og engagement i arbejdet, dels at foretage den rette håndtering af egne følelser og dels at skabe rette følelser i brugerne (ibid. 73). Som allerede påvist indgår opfattelsen af at have den rigtige motivation som en central dimension i asylarbejdet. Dertil indgår samarbejdet med kolleger som en dimension i forhandlinger om arbejdets fælles værdier. En lærer (skole A) udtaler eksempelvis:

*Jeg vil godt være bedre til at spotte, når der er én, der ikke har det så godt. Det er jeg ikke så god til. Somme tider kommer der en kollega, og har du ikke lige set at hun eller han og så, nå ja, det er rigtigt. Jeg kan godt nogle gange være, helst ikke sige ligeglad, men være lidt bedre til at se eleverne. Interviewer: er det empati? Nej, det er ikke det, for det synes jeg nok, jeg har, men det dér med at spotte, når eleverne ikke har det så godt, det er ikke altid, jeg ser det. Men det er så rart, at vi er så mange andre, og vi har et tæt samarbejde om alle børn, så det er ikke sådan, at der er nogle, der står ude, men jeg synes også, jeg er blevet bedre til det.*

Uden at der er tale om et opstået spændingsfelt mellem den kollektive emotionelle kapital (at kunne dét der med at spotte eleverne) og arbejdsrelaterede vanskeligheder eller frustrationer, signaleres alligevel en oplevelse af, at der gælder en følelsesregel, som hun med hjælp fra kolleger ”er blevet bedre til” at håndtere. Det kollektive samarbejde medtænkes således i sammenhænge, hvor nogle kolleger er bedre end andre til at kunne vedligeholde en passende definition af situationen.

I det indledende citat udtaler pædagogen, hvad det betyder for såvel børn som medarbejdere at kunne bevare en professionel distance. På samme måde som i Monrads analyse er der en kollektiv forventning om at kunne håndtere egne følelser på en måde, der i asylarbejdet udtrykker et ’ideal’ om, hvordan man som (professionel) medarbejder ikke mindst af hensyn til den rette håndtering af egne følelser, bør håndtere børnenes midlertidige position som asylansøgere.

Det kollegiale samarbejde indgår endelig af betydning – især i skole A med egen afdeling – som forudsætning for at opretholde en passende definition af situationen, eksempelvis at beskytte hinanden mod det ansigtstab, der kan forekomme, hvis den medarbejder, der skal have klassen efterfølgende, ikke orienteres om de forudgående konflikter. I overført betydning handler det kollegiale samarbejde således om – via en ekspressiv strategi om at håndtere vanskelige situationer med børnene på en hensynsfuld måde – at skabe de rette følelser i børnene. Om dette udtaler en pædagog:

*Mig og [kollega] vi snakker jo sammen, stikker hovederne sammen mange gange i løbet af dagen. Lige så snart der rører sig noget, er det vigtigt for mig og for [kollega], at det bliver givet videre til den næste, for det kan være, at det er mig, der skal ind og have klassen næste gang. Så vi hele tiden har et flow i, at vi har en finger på pulsen (...) Det kan også være en dreng, der har set ked ud af det, kan du ikke lige se i næste time. Blomstrer han op, eller skal vi have samlet ham op, inden han tager hjem. Det er sådan nogle ting, vi bruger hinanden til (pædagog, skole A).*

**Følelsesmæssige krav og dilemmaer i det offentlige omsorgs- og velfærdsarbejde**

Selv om den velfærdsprofessionelle kontekst er en anden, genfindes samme strategiske følelsesarbejde blandt fængselsbetjente og politibetjente (Andersen 2016; Bloksgaard og Prieur 2016). Blandt fængselsbetjente er der ifølge Andersen tydelige normer for, hvordan de skal udtrykke sig over for de indsatte. At agere professionelt handler for dem bl.a. om at bevare en venlig og neutral attitude, hvilket forstås på linje med ”at finde et passende følelsesudtryk i interaktionen med de indsatte” (Andersen 2016:93). Følelsesarbejdet begrundes også strategisk, når det fx handler om at tilbyde en indsat en ekstra gårdtur for at dæmpe vedkommendes følelser (vrede, desperation eller galskab). Selv om den ansatte ikke forventer, at den ekstra gårdtur har den store effekt på den indsattes dybe følelser, består det strategiske følelsesarbejde for betjenten i ”at få aftenen til at glide bedst muligt” (ibid. 93).

Bloksgaard og Prieur argumenterer for, at det at blive en professionel politibetjent i høj handler om ”at lære at håndtere andres følelser via håndtering af egne følelser og følelsesmæssige udtryk” (2017:119). På samme måde som det for politibetjente handler om at lægge afstand mellem én selv og borgerne, og de til tider dramatiske og sørgelige hændelser som betjentene er vidne til, har analysen af det professionelle følelsesarbejde med asylsøgende børn vist, hvordan det også handler om at være professionelt empatiske, dvs. venlige, lydhøre, forstående og angstnæddæmpende, når personalet kommunikerer og interagerer med børnene.

Til sammenligning med følelshåndtering i asylklasser har Peter Ø. Andersen (2018) undersøgt, hvordan pædagoger i den almindelige daginstitutionssektor forstår det følelsesarbejde, som de udfører i hverdagen. Selv om pædagogerne i Andersens undersøgelse også udtrykker sig om følelser på måder, der ligner asylpersonalets, fx ”at have følelserne med sig til en vis grad så det bliver autentisk” (ibid. 49), ”at være nærværende”, ”at være sig selv som pædagog”, ”at være autentisk og oprigtig” (ibid. 52), er der også nuancerforskelle. For det første er der en tendens til at placere rutinearbejdet i forgrunden, hvilket gør, at ”betydelige dele af pædagogernes følelshåndtering i arbejdet er af relativt overfladisk karakter, at den har et vist præg af rutine, som umiddelbart slår til i hverdagen” (ibid. 168). For det andet er der en tendens til at adskillelsen mellem dybe og overfladiske følelser er mere udtalt. Ifølge Andersen inddrages dybe følelser kun lejlighedsvis i specielle situationer, når pædagogerne mere systematisk skal forholde sig til, hvordan de bruger sig selv, og i situationer hvor man ”er kommet i klemme, føler sig ’ramt’, har handlet overilet eller ufornuftigt og lader sine følelser løbe af med sig” (ibid. 168). Udskiftninger af børnene kan eksempelvis opleves som en belastning for pædagoger, som er tilbøjelige til at engagere sig i børnene med store dele af deres eget selv. Dilemmaet ifølge Andersen er imidlertid, at der på den ene side synes at være et ideal om, at det dybe følelsesarbejde er det rigtige, og på den anden side at den del af pædagogernes følelsesarbejde, der synes overfladisk og rutinepræget, i mindre grad anerkendes som legitimt. Til sammenlig-

ning er dilemmaet mindre udtalt hos asylpersonalet, både fordi sontringen mellem dybe og overfladiske følelser er mindre udtalt, og fordi arbejdet i form af løbende og uforudsete ind- og udskiftninger af børn der befinder sig i en midlertidig position som asylansøgere er mindre rutinepræget.

**Konklusion**

I denne artikel har det pædagogiske arbejde i særlige klasser med asylsøgende børn været udgangspunktet for en analyse af følelsesarbejde og følelshåndtering. Informeret af dele af Goffmans teori om social samhandling og Hochschilds teori om følelser og følelsesarbejde har analysen koncentreret som om, hvordan følelsesarbejdet beskrives, håndteres og vurderes i forhold til hovedområderne: *at aflæse og indleve sig i børnenes følelser, at ville de her børn og det her arbejde* samt *kollegialt følelsesarbejde*.

I forhold til *at aflæse og indleve sig i børnenes* har analysen vist, hvordan personalet bestræber sig på at kunne aflæse og indleve sig i ydre og indre tegn på børnenes følelser, samtidig med at der åbenbart også er grænser for, hvor meget de som professionelle uden personlige erfaringer med børnenes livssituation kan og skal involvere sig i børnenes dybe følelser. Dilemmaet er at bevare distancen mellem at fremvise evt. positive følelser (fx et smil, knus eller kram) som dække over en evt. personlig følelse af frustration og afmagt i forbindelse med børnenes indre kontroltab og/eller indbyrdes konflikter. I analysen af *at ville de her børn og det her arbejde* er spørgsmålet om at engagere sig i børnene uden at blive for engageret i forgrunden. Det professionelle argument er, at man

skal være en særlig slags (fag)person for at kunne udholde asylarbejdets følelsesmæssige, sociale og personlige udfordringer. Analysen har vist, hvordan personalet skal balancere mellem både at have kontrol over personlige (dybe) følelser, når de fx bekymrer sig for meget om børnenes skæbne og alligevel bevare overblik og handlekraft til at kunne dæmpe effekterne af den usikkerhed, som børnenes liv er omfattet af. Endelig har analysen demonstreret, hvordan det *kollegiale følelsesarbejde* indgår som en betydningsfuld faktor i forhold til at foretage den rette håndtering af egne følelser, og skabe de rette følelser i børnene. Samt hvordan det kollegiale samarbejde af samme grund medtænkes i sammenhænge, hvor nogle kolleger er bedre end andre til at kunne vedligeholde en passende definition af situationen.

I et udvidet perspektiv genfindes de modstridende krav og dilemmaer i følelsesarbejdet mellem ikke at være

for følelsesmæssigt involverede og alligevel professionelle i det offentlige omsorgs- og velfærdsarbejde. Det gælder ikke mindst krav til personalet om at opretholde en professionel distance i situationer, hvor enten brugernes og/eller de ansattes følelser er under pres. I situationer, hvor brugernes følelser er i forgrunden, handler det enten via kognitive strategier om at håndtere indre tegn på følelser, fx angst og fortvivlelse eller via kropslige strategier at reagere på ydre tegn på følelser, fx vrede og aggression. Omvendt i situationer, hvor personalets følelser er under pres, trækker de professionelle som påvist på ekspressive teknikker for at frem-sætte det rette udtryk (fx venlighed og imødekommenhed) og samtidig bevare en passende professionel distance til egne følelser og følelsesudtryk.

Konklusionen er, at analysen af særlige dilemmaer i professionelt arbejde med asylsøgende børn er velegnet til at

pege ud mod almindelige dilemmaer i professionelt velfærdsarbejde. Det gælder både de følelsesmæssige udfordringer og herunder balancen mellem at være sig selv og alligevel professionel blandt fængselsbetjente og politibetjente, følelsesarbejdets udtryksformer i den almindelige daginstitutionssektor, arbejdet som socialarbejder med at ville de her børn og det her arbejde og det kollegiale følelsesarbejde på plejehjem og daginstitutioner. Gennem en løbende analyse af hvordan det, der opfattes som en ’særlig’ asylpædagogisk kontekst, skal forstås i sig selv og i sammenhæng med følelsesarbejdet i den almindelige sektor, er konklusionen, at kravet til de velfærdsprofessionelle i stigende grad er, at de forventes at involvere deres personlighed i borgerkontakten. ♦

REFERENCER

Andersen, D.R. (2016). "Du skal virkelig have styr på dig selv" – en analyse af fængselsbetjentes håndtering af følelser i arbejdslivet. *Dansk Sociologi*, 27 (3-4), 85-106.

Andersen, P.Ø. (2018). *Følelser og pædagogik i et samfunds-teoretisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.

Bloksgaard, L. og Prieur, A. (2016). Den professionelt empa-tiske politibetjent: politistuderendes håndtering af følelser i arbejdet, *Dansk Sociologi*, 27 (3-4), 107-130.

Faber, S.T., Jensen, S.Q. og Prieur, A. (2017). Redaktørernes forord. At kunne begå sig. *Dansk Sociologi*, 27 (3-4), 5-14.

Goffman, E. 2004 [1983]. Samhandlingsordenen, I M.H. Jacobsen og S. Kristiansen (red), *Social samhandling og mikro-sociologi*. København: Hans Reitzels Forlag, 280-319.

Hansen, C.S. (2014). At være mellem. Om socialarbejderens fag, identitet og klasse, I C.S. Hansen (red), *Socialt rum, symbolsk magt. Bourdieuske perspektiver på klasse*. København: Forlaget HEXIS.

Hjort, K. (2013). Det affektive arbejde og adgangen til omsorg. *Dansk Sociologi*, 24 (3), 85-106.

Hochschild, A.R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *The American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575, [www.jstor.org/stable/2778583](http://www.jstor.org/stable/2778583)

Hochschild, A.R. (2012). *The Managed Heart: Commercializa-tion of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Järvinen, M. og Mik-Meyer, N. (2012). Indledning: At skabe en klient, I M. Järvinen og N. Mik-Meyer (red), *At skabe en profes-sionel*. København: Hans Reitzels Forlag, 13-28.

Moesby-Jensen, C.K. & Nielsen, H.S. (2015). Emotional labor in social workers' practice. *European Journal of Social Work*, 18:5, 690-702, <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.981148>.

Moldenhawer, B. (2017). "Vi prøver at gøre det så godt for dem som muligt, mens de er her" En analyse af pædagogisk arbejde med asylsøgende børn i samspillet mellem skole, asylcenter og forvaltning i Danmark. *Tidsskrift for Velferdsforskning*, 20(4), 302-316

Moldenhawer, B. og Ruskjær, J. (2017). Permanent Midlertidig-hed. Undervisning af asylsøgende børn i kommunale skole-tilbudsordninger. *Tidsskrift for Professionsstudier*, 24, 2017, 28-38.

Monrad, M. (2016). Kollegialt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner. *Dansk Sociologi*, 27 (3-4), 65-84.

Osgood, J. (2010). Reconstructing professionalism in ECEC: the case for the 'critically reflective emotional professional'. *Early Years*, 30:2, 119-133, <https://doi.org/10.1080/09575146.2010.490905>

Prieur, A. (2010). Velfærdsstatens professioner i forandring. *Social kritik* nr. 124, 22. årgang, 2010, 4-21

ENDNOTES

- <sup>1</sup> På undersøgelsestidspunktet udgjorde det samlede antal asylsø-gende børn i skole A 50 elever fordelt på følgende klassetrin: 17 på 0-3 klassetrin (6-9-årige, 12 på 4-6 klassetrin (10-13-årige) og 21 på 7-9 klassetrin (14-17-årige) og i skole B 30 elever fordelt på følgende klassetrin: 12 på 0-3 klassetrin (6-9-årige) 8 på 4-6 klassetrin (10-13-årige) og 10 på 7-9 klassetrin (14-17-årige).
- <sup>2</sup> Alle interview er optaget på bånd og udskrevet. I denne artikel inddrages alene interviewudskrifter med lærere og pædagoger.